

## Các Tiêu chuẩn Khuôn khổ Làm việc – Tài liệu dành cho gia đình

### Các Tiêu chuẩn Khuôn khổ Làm việc là gì?

Các Tiêu chuẩn Khuôn khổ Làm việc (Practice Framework Standards) đặt ra những kỳ vọng đối với các nhân viên của Department of Communities and Justice (DCJ) về cách họ làm việc với trẻ em, gia đình và cộng đồng. Nếu có thắc mắc hoặc ý kiến đóng góp về trải nghiệm của mình và các Tiêu chuẩn này, quý vị hãy nói chuyện với nhân viên phụ trách của mình hoặc yêu cầu được nói chuyện với Người Quản lý Hồ sơ (Manager Casework).

### Những gì quý vị có thể kỳ vọng từ chúng tôi:

#### *Tiêu chuẩn 1: Thực thi các quyền của trẻ em và thanh thiếu niên*

Chúng tôi sẽ bảo đảm các quyền của các em được đáp ứng, kể cả bao gồm các em trong các quyết định về cuộc sống của các em và nhanh chóng và trung thực trả lời các câu hỏi của các em.

#### *Tiêu chuẩn 2: Quy cách làm việc an toàn về mặt văn hóa với các cộng đồng Thổ dân*

Chúng tôi sẽ được dẫn dắt bởi các em Thổ dân, gia đình và cộng đồng của các em, để hỗ trợ các em vẫn được kết nối với nền văn hóa, gia đình và đất nước.

#### *Tiêu chuẩn 3: Quy cách làm việc an toàn về mặt văn hóa với các cộng đồng đa dạng*

Chúng tôi sẽ học hỏi và tôn trọng nền văn hóa cũng như ngôn ngữ mà các em và gia đình các em sử dụng. Chúng tôi sẽ lắng nghe để biết nền văn hóa có ý nghĩa thế nào đối với các em và cách các em muốn theo nền văn hóa đó.

#### *Tiêu chuẩn 4: Viết và nói chuyện với các em và gia đình*

Chúng tôi sẽ tôn trọng, công bằng và trung thực khi nói chuyện và viết về các em và gia đình.

#### *Tiêu chuẩn 5: Tạo điều kiện thuận lợi cho những gì thuộc về suốt đời của các em*

Chúng tôi sẽ lắng nghe trẻ em và thanh thiếu niên về những người các em muốn và không muốn sum họp. Chúng tôi sẽ cố gắng duy trì các em kết nối với những người mà các em có thể tin cậy và có thể giữ cho các em được an toàn.

#### *Tiêu chuẩn 6: Đánh giá toàn diện*

Chúng tôi sẽ luôn cởi mở và làm việc với các em, và những người yêu thương các em, để thấy được điểm mạnh của các em và tạo ra những thay đổi để giữ cho các em được an toàn.

#### *Tiêu chuẩn 7: Chiêm nghiệm kỹ để cải thiện kết quả*

Chúng tôi sẽ suy nghĩ và thách thức các hành vi và niềm tin của mình, để hiểu cách chúng tôi có thể tác động đến người khác để chúng tôi có thể công bằng và cởi mở đối với thay đổi.

#### *Tiêu chuẩn 8: Xây dựng các mối quan hệ hỗ trợ sự thay đổi*

Chúng tôi sẽ xây dựng mối quan hệ với cha mẹ và cộng đồng để tạo ra những thay đổi giúp các em được an toàn. Chúng tôi sẽ dành thời gian tìm hiểu trẻ em và thanh thiếu niên cũng như gia đình và cộng đồng của các em và hỗ trợ các em xây dựng các mối quan hệ lành mạnh.

*Nếu không hiểu từ ngữ nào trong tài liệu này, quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với nhân viên phụ trách bằng ngôn ngữ của mình hoặc người có cùng nền văn hóa của quý vị*

*Tiêu chuẩn 9: Rút kinh nghiệm từ những ý kiến phê bình*

Chúng tôi sẽ yêu cầu các em, gia đình và người nuôi dưỡng đóng góp ý kiến, chúng tôi lắng nghe và hành động. Khi chúng tôi không thể hành động dựa trên ý kiến đóng góp, chúng tôi sẽ giải thích lý do tại sao và tìm những cách khác để chúng tôi có thể học hỏi từ điều đó.

*Tiêu chuẩn 10: Hợp tác như một nhóm xung quanh các em*

Chúng tôi sẽ tôn trọng các mối quan hệ của trẻ em và thanh thiếu niên, và làm việc với những người yêu thương và quan tâm đến các em.

*Tiêu chuẩn 11: Quy cách làm việc hiệu quả hàng đầu*

Các người lãnh đạo của chúng tôi sẽ nêu gương tốt cho nhân viên phụ trách, chỉ dạy và hỗ trợ họ làm việc tốt với các em, thanh thiếu niên và gia đình biết tôn trọng các quyền của các em.

*Các tài liệu chính và sự thừa nhận*

Chúng tôi sử dụng luật pháp và chính sách để hướng dẫn cách chúng tôi làm việc với trẻ em và gia đình.

*Cách thức đóng góp ý kiến*

Quý vị có quyền đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại.

*Hỗ trợ về Ngôn ngữ*

Hãy đọc về Các Tiêu chuẩn Làm việc (Practice Standards) bằng các ngôn ngữ khác nhau.

## Tiêu chuẩn 1: Thực thi các quyền của trẻ em và thanh thiếu niên



Chúng tôi sẽ:

- đối xử tôn trọng với trẻ em và thanh thiếu niên
- nói chuyện với trẻ em và thanh thiếu niên về các quyền của các em theo cách các em có thể hiểu được
- giúp các em nhìn ra điểm mạnh của mình, chấp nhận con người của mình và hành xử tử tế
- cố gắng hiểu những gì đang xảy ra trong cuộc sống các em và tại sao các em phản ứng theo cách các em biểu hiện
- trung thực với trẻ em và thanh thiếu niên về những gì chúng tôi làm
- bao gồm các em vào các quyết định về cuộc sống của các em và cho các em biết lý do tại sao các quyết định được đưa ra
- cho trẻ em và thanh thiếu niên biết sẽ chia sẻ thông tin nào về các em với những người khác và bằng cách nào và tại sao
- bênh vực trẻ em và thanh thiếu niên khi các em cần chúng tôi
- học hỏi từ các em, về cuộc sống các em, các mối quan hệ, nền văn hóa, mục tiêu và cách các em muốn làm việc với chúng tôi
- hỏi trẻ em và thanh thiếu niên để nhận được ý kiến đóng góp về cách chúng tôi làm việc với các em, lắng nghe và trở thành người tốt nhất có thể cho các em

## Tiêu chuẩn 2: Quy cách làm việc an toàn về mặt văn hóa với các cộng đồng Thổ dân



### Chúng tôi sẽ:

- tham khảo ý kiến với nhân viên Thổ dân để bảo đảm cân nhắc về mặt văn hóa trong suốt quá trình làm việc
- tôn trọng và tìm hiểu về các nền văn hóa của Thổ dân, cũng như cách làm việc tốt nhất với các gia đình và cộng đồng Thổ dân
- biết và tôn trọng những chủ sở hữu truyền thống của địa phương và những người trông coi đất nước này
- nhận ra và hành động theo các trải nghiệm cộng đồng trong quá khứ và hiện tại
- nhận ra những bất công đã xảy ra do quá trình thực dân hóa và việc bắt các em Thổ dân rời khỏi gia đình và điều này vẫn tác động như thế nào đến người Thổ dân
- nói chuyện với các gia đình để hiểu nền văn hóa diễn ra trong gia đình và cộng đồng của các em như thế nào, và cách các em kết nối với gia đình, cộng đồng, nền văn hóa và Đất nước
- nói chuyện với các gia đình, nhiều hơn một lần, để hiểu nền văn hóa của họ
- thông cảm nếu gia đình không muốn nói chuyện với chúng tôi về bản sắc và nền văn hóa
- bao gồm gia đình, họ hàng, cộng đồng và các tổ chức vào cuộc sống của các em và các quyết định về các em
- sử dụng **các quy trình đưa ra quyết định do gia đình Thổ dân dẫn dắt**
- viết ra và lắng nghe quan điểm của mọi người
- thấy được những điểm mạnh ở mỗi em, gia đình và cộng đồng, và sử dụng những điểm mạnh này để xây dựng sự an toàn, kết nối và gắn kết cho các em
- hỏi gia đình, họ hàng và cộng đồng về cách giữ cho các em được an toàn và giúp các em phát triển, sau đó hành động theo những ý tưởng này
- bảo đảm rằng chúng tôi hiểu đúng khi viết ra các nền văn hóa, thị tộc, sở trường, ngôn ngữ của trẻ em và ai là người trong gia đình và mạng lưới họ hàng của các em

*Nếu không hiểu từ ngữ nào trong tài liệu này, quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với nhân viên phụ trách bằng ngôn ngữ của mình hoặc người có cùng nền văn hóa của quý vị*

- nghĩ về nơi các em cảm thấy các em gắn kết và được yêu thương – không chỉ nơi các em sống
- làm việc với các em Thổ dân đang được nuôi dưỡng và những người thân yêu của các em, để bảo đảm rằng các em có **các kế hoạch hỗ trợ văn hóa cập nhật** và **công việc về câu chuyện cuộc sống** giúp các em kết nối với nền văn hóa của các em mỗi ngày
- nghĩ về nền văn hóa của riêng chúng tôi và cách điều này hướng dẫn suy nghĩ và hành động của chúng tôi. Chúng tôi sẽ để ý bất kỳ suy nghĩ hoặc niềm tin nào của chúng tôi có thể cản trở sự công bằng

### Ý chúng tôi về...

**Cultural support plans: Các kế hoạch hỗ trợ văn hóa** DCJ phải thực hiện như một phần trong Kế hoạch Nuôi dưỡng Trẻ em (Care Plan) khi đưa trẻ được nuôi dưỡng ngoài gia đình là người Thổ dân, Dân đảo Torres Strait hoặc có nguồn gốc di dân hoặc tị nạn. Kế hoạch này cần phải dành cho từng em và có thông tin về cách thức đáp ứng nhu cầu và sở thích về văn hóa của đứa trẻ khi các em được nuôi dưỡng. Nhân viên phụ trách cần viết những kế hoạch này với các em, gia đình và cộng đồng.

**Life story work: Công việc câu chuyện cuộc đời** là sự hỗ trợ DCJ dành cho các em được nuôi dưỡng ngoài gia đình để hiểu câu chuyện cuộc sống của các em và xây dựng ý thức mạnh mẽ về bản thân, gia đình, nền văn hóa và cộng đồng. Nó có thể là thư mục hoặc hộp ảnh chụp, thư từ, sơ đồ gia hệ hoặc các vật kỷ niệm khác.

**Các quy trình đưa ra quyết định do gia đình Thổ dân lãnh đạo** tạo điều kiện thuận lợi cho các gia đình tham gia vào việc lập kế hoạch và quyết định. Tìm hiểu thêm về [Các quy trình đưa ra quyết định do gia đình Thổ dân lãnh đạo](#).

### Tiêu chuẩn 3: Quy cách làm việc an toàn về mặt văn hóa với các cộng đồng đa dạng



Chúng tôi sẽ:

- tôn trọng nền văn hóa, niềm tin, điểm mạnh của trẻ em và gia đình cũng như những cách khác nhau mà những yếu tố đó ảnh hưởng đến cách cha mẹ nuôi dạy con cái
- tìm hiểu về kinh nghiệm sống và giá trị của mỗi người trong gia đình
- hỏi các gia đình về nền văn hóa và con người, cộng đồng, các địa điểm và tập tục quan trọng đối với họ và con cái của họ
- bảo đảm rằng chúng tôi học hỏi từ gia đình và cộng đồng khi làm việc với các em và quyết định
- bảo đảm các em được nuôi dưỡng đều có **các kế hoạch hỗ trợ văn hóa và công việc câu chuyện cuộc sống** cập nhật giúp các em kết nối với nền văn hóa của các em mỗi ngày
- nói về sự hỗ trợ mà bà con họ hàng và cộng đồng có thể cung cấp
- nói chuyện với gia đình và cộng đồng để hiểu nền văn hóa diễn ra như thế nào và các em được kết nối với gia đình, cộng đồng và văn hóa như thế nào
- biết và suy nghĩ về nền văn hóa của riêng chúng tôi và bảo đảm rằng suy nghĩ hoặc niềm tin của chúng tôi không cản trở sự công bằng
- sử dụng thông dịch viên chuyên nghiệp nếu cần
- dịch các tài liệu quan trọng nếu cần để các gia đình có thông tin rõ ràng

#### Ý chúng tôi về...

**Cultural support plans:** Các kế hoạch hỗ trợ văn hóa DCJ phải thực hiện như một phần trong Kế hoạch Nuôi dưỡng Trẻ em (Care Plan) khi đưa trẻ được nuôi dưỡng ngoài gia đình là người Thổ dân, Dân đảo Torres Strait hoặc có nguồn gốc di dân hoặc tị nạn. Kế hoạch này cần phải dành cho từng em và có thông tin về cách thức đáp ứng nhu cầu và sở thích về văn hóa của đứa trẻ khi các em được nuôi dưỡng. Nhân viên phụ trách cần viết những kế hoạch này với các em, gia đình và cộng đồng.

**Life story work:** Công việc câu chuyện cuộc đời là sự hỗ trợ DCJ dành cho các em được nuôi dưỡng ngoài gia đình để hiểu câu chuyện cuộc sống của các em và xây dựng ý thức mạnh mẽ về bản thân, gia đình, nền văn hóa và cộng đồng. Nó có thể là thư mục hoặc hộp ảnh chụp, thư từ, sơ đồ gia hệ hoặc các vật kỷ niệm khác.

*Nếu không hiểu từ ngữ nào trong tài liệu này, quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với nhân viên phụ trách bằng ngôn ngữ của mình hoặc người có cùng nền văn hóa của quý vị*

## Tiêu chuẩn 4: Viết và nói chuyện với các em và gia đình



### Chúng tôi sẽ:

- nói chuyện rõ ràng và tôn trọng với trẻ em, thanh thiếu niên, gia đình các em và những người khác
- lắng nghe các em và gia đình về trải nghiệm của họ mà không phê phán hoặc vội kết luận
- thành thật với các em và gia đình các em ngay từ ban đầu về những nỗi lo ngại của chúng tôi
- nhờ trợ giúp, nếu cần, để các gia đình có thể nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ họ chọn
- khi đưa ra quyết định, chúng tôi sẽ viết rõ ràng về đã quyết định những gì, cách thức và lý do tại sao đưa ra quyết định và những ai có liên quan
- cung cấp cho gia đình bản sao các tài liệu quan trọng như đánh giá, kế hoạch trường học và kế hoạch an toàn
- viết rõ ràng về những nỗi lo ngại của chúng tôi về một đứa trẻ và chúng đã hoặc có thể bị tổn thương như thế nào nếu không thay đổi gì hết
- viết rõ ràng quan điểm và điểm mạnh của các em và gia đình cũng như những việc họ đã làm để giữ cho các em được an toàn
- viết ra những quan điểm khác nhau của những người xung quanh trẻ em và thanh thiếu niên
- viết về các em và gia đình với sự công bằng và tôn trọng

## Tiêu chuẩn 5: Tạo điều kiện thuận lợi cho những gì thuộc về suốt đời của các em



### Chúng tôi sẽ:

- hỏi và lắng nghe các em về ai là người quan trọng đối với các em
- khẩn trương kết nối các em với gia đình và những người hỗ trợ khác trong cuộc sống của các em, hoặc những người có thể có trong cuộc đời các em – bất kể họ sống ở đâu
- thể hiện sự tôn trọng đối với các em và hỗ trợ các em xây dựng các mối quan hệ lành mạnh
- nói chuyện với những người quan trọng trong cuộc đời đưa trẻ về những gì chúng tôi đang lo ngại, và bao gồm họ vào việc xây dựng sự an toàn và cùng nhau hỗ trợ đưa trẻ
- làm việc với các em và gia đình các em để hiểu vai trò của gia đình, họ hàng và những người khác trong cuộc đời các em
- giúp kết nối những người lớn trong cuộc đời đưa trẻ với bản sắc và văn hóa của các em
- công nhận và bao gồm những người lớn trong cuộc đời đưa trẻ như là những người biết thông tin và câu chuyện quan trọng về con em họ cũng như bản sắc và nền văn hóa của các em.
- giữ anh chị em bên nhau bất cứ khi nào có thể và giữ các em kết nối với nhau nếu các em cần được nuôi dưỡng ngoài gia đình
- Làm việc với cha mẹ, gia đình, người nuôi dưỡng và các em để tổ chức **thời gian có ý nghĩa dành cho gia đình** khi đưa trẻ không thể sống ở nhà
- giúp các em trở thành một phần trong cộng đồng các em
- chia sẻ càng nhiều thông tin càng tốt với cha mẹ khi con họ được nuôi dưỡng ngoài gia đình

### Ý chúng tôi về...

**Family time: Thời gian dành cho gia đình** là thời gian trẻ em và thanh thiếu niên sum họp với gia đình, và những người quan trọng khác khi các em được nuôi dưỡng ngoài gia đình. Thời gian sum họp với gia đình được lập kế hoạch xung quanh nhu cầu của đứa trẻ. Nó có thể bao gồm việc gặp trực tiếp gia đình hoặc nói chuyện qua điện thoại, văn bản, hình ảnh hoặc video. Nó có thể có người giám sát hoặc không có người giám sát và có thể ở những nơi khác nhau như công viên, nhà riêng hoặc văn phòng.

*Nếu không hiểu từ ngữ nào trong tài liệu này, quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với nhân viên phụ trách bằng ngôn ngữ của mình hoặc người có cùng nền văn hóa của quý vị*



## Tiêu chuẩn 6: Đánh giá toàn diện



### Chúng tôi sẽ:

- tập trung vào sự an toàn và nhu cầu của trẻ em
- bao gồm các em, gia đình các em và tất cả những người quan trọng khác
- nghĩ về sự an toàn của các em, bất kể các em sống ở đâu
- tìm và mời bà con họ hàng và cộng đồng tham gia
- nói chuyện và làm việc với gia đình phù hợp với nhu cầu của họ
- sum họp với con cái ở nhà và ở những nơi khác, một mình và khi các em ở với anh chị em, cha mẹ hoặc người nuôi dưỡng các em
- tôn trọng các em và gia đình các em như những người am tường trong cuộc đời các em
- nghĩ về và tôn trọng bản sắc và trải nghiệm của mỗi người – bao gồm nền văn hóa, giới tính, tính dục, khuyết tật và lịch sử gia đình
- sử dụng các công cụ, kiến thức và kỹ năng chuyên nghiệp để hiểu các em đã hoặc có thể bị tổn hại như thế nào và để xây dựng sự an toàn
- suy nghĩ kỹ về tất cả thông tin và tất cả các khả năng về những gì đã xảy ra và tại sao
- quyết định kịp thời dựa trên bằng chứng
- bảo đảm rằng mọi quyết định ngừng làm việc với một gia đình đều vì lợi ích tốt nhất của đứa trẻ, lập kế hoạch chu đáo và bao gồm tất cả những người liên quan đến gia đình

## Tiêu chuẩn 7: Chiêm nghiệm kỹ để cải thiện kết quả



Chúng tôi sẽ:

- suy nghĩ về các giá trị văn hóa và niềm tin của riêng chúng tôi và làm thế nào những giá trị này có thể hình thành sự hiểu biết và quan điểm của chúng tôi
- tiết chế suy nghĩ hoặc thái độ của chính chúng tôi để chúng tôi không bị cản trở hầu đưa ra quyết định phù hợp nhất với các em, thanh thiếu niên và gia đình các em
- cởi mở về việc người khác tò mò tìm hiểu và đặt câu hỏi về suy nghĩ và thái độ của chúng tôi
- nói chuyện với những người có kinh nghiệm và lời khuyên của chuyên gia khi định làm việc với một gia đình
- sử dụng bằng chứng hiện tại và kiểm tra với các em, gia đình và những người khác để bảo đảm rằng chúng tôi suy nghĩ sáng suốt và công bằng
- lập kế hoạch trước khi gặp đứa trẻ và gia đình
- suy nghĩ cẩn thận về cách chúng tôi có thể trở nên hữu ích, an toàn về mặt văn hóa và tôn trọng
- tìm hiểu về những gì đang xảy ra với các em và gia đình để chúng tôi không vội kết luận
- nhìn lại những gì đã có kết quả tốt, những gì chúng tôi có thể đã làm khác đi và những gì chúng tôi có thể học được cho tương lai

## Tiêu chuẩn 8: Xây dựng các mối quan hệ hỗ trợ sự thay đổi



Chúng tôi sẽ:

- thường xuyên thăm các em và gia đình các em để tập trung vào những thay đổi cần thiết để mỗi đứa trẻ phát triển mạnh mẽ
- cùng cha mẹ và gia đình lập và tái duyệt các **Kế hoạch Hành động Gia đình** đúng lúc và đặt ra thời hạn thực tiễn
- làm việc với các em và gia đình để bảo đảm chúng tôi đặt ra các mục tiêu có ý nghĩa, thực tiễn và có thể đạt được
- hỏi và linh hoạt về những hỗ trợ cần thiết để gia đình đạt được mục tiêu của họ
- hiểu rằng sự thay đổi là khó khăn và khác biệt đối với tất cả mọi người
- hỗ trợ mọi bước tiến tới sự thay đổi – lớn và nhỏ
- sáng tạo và linh hoạt để chúng tôi làm việc theo cách phù hợp với nhu cầu của các em và gia đình
- rõ ràng, tôn trọng và trung thực về:
  - tại sao chúng tôi tham gia
  - chúng tôi lo ngại về những điều gì
  - những gì cần thay đổi và những thay đổi này có ý nghĩa như thế nào đối với các em
  - những gì các em sẽ nhìn thấy, nghe thấy và cảm thấy nếu những thay đổi này xảy ra
  - chúng tôi sẽ làm gì để giúp đỡ
  - các quyền của đứa trẻ và trách nhiệm của chúng tôi trong việc giúp đỡ các em
- nhận ra những điểm mạnh và lòng can đảm của các em và gia đình
- làm việc với các em, gia đình, họ hàng, cộng đồng và các chuyên gia như một nhóm với và xung quanh các em

*Nếu không hiểu từ ngữ nào trong tài liệu này, quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với nhân viên phụ trách bằng ngôn ngữ của mình hoặc người có cùng nền văn hóa của quý vị*

- cung cấp **Hội nghị Nhóm Gia đình** để bao gồm gia đình khi đưa ra quyết định
- giúp đỡ và hỗ trợ thiết thực để giúp các gia đình tạo ra sự thay đổi lâu dài

#### Ý chúng tôi là...

**Family Action Plans: Kế hoạch Hành động Gia đình** là xây dựng sự an toàn để hỗ trợ các em ở nhà. Những kế hoạch này được soạn thảo cùng gia đình để thực hiện những điều cần thay đổi hầu giữ cho các em được an toàn hiện tại và trong tương lai.

**Family Group Conference: Hội nghị Nhóm Gia đình** là hình thức Giải quyết Tranh chấp Thay thế xem xét các điểm mạnh và nhu cầu của gia đình. Đây là cơ hội để gia đình tham gia lập kế hoạch của riêng họ để giữ cho các em được an toàn. Tìm hiểu thêm về [Hội nghị Nhóm Gia đình](#).

## Tiêu chuẩn 9: Rút kinh nghiệm từ những ý kiến phê bình



Chúng tôi sẽ:

- thường xuyên yêu cầu các em, gia đình, người nuôi dưỡng và người trong cộng đồng đóng góp ý kiến
- mời đồng nghiệp và nhân viên quản lý của chúng tôi đóng góp ý kiến để chúng tôi có thể trở thành người tốt nhất có thể cho các em và gia đình
- cởi mở chấp nhận những sai lầm của chúng tôi, rút kinh nghiệm và nói xin lỗi với những người bị tổn thương bởi những sai lầm đó
- thử những cách làm việc mới và làm tốt hơn
- chia sẻ cả ý kiến đóng góp tốt lẫn xấu với đồng nghiệp, lãnh đạo và các chuyên gia khác để tất cả chúng tôi có thể hết mình vì các em và gia đình
- chia sẻ ý kiến đóng góp tốt khi chúng tôi thấy các điểm mạnh, thành tích và lòng can đảm
- khuyến khích sự trung thực, cởi mở, không phân biệt đối xử và làm việc có đạo đức tại nơi làm việc của chúng tôi
- tò mò tìm hiểu về cách DCJ và các dịch vụ khác đã làm việc như thế nào với các em và gia đình các em trong quá khứ để tìm hiểu về trải nghiệm của họ về những gì có kết quả và những gì không có kết quả
- nói lời xin lỗi về những trải nghiệm trong quá khứ mà các em hoặc gia đình coi là thiếu tôn trọng
- hỏi các em, gia đình và người nuôi dưỡng xem chúng tôi có thể làm gì khác để thể hiện sự tôn trọng, tin tưởng và hữu ích

*Nếu không hiểu từ ngữ nào trong tài liệu này, quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với nhân viên phụ trách bằng ngôn ngữ của mình hoặc người có cùng nền văn hóa của quý vị*

## Tiêu chuẩn 10: Hợp tác như một nhóm xung quanh các em



Chúng tôi sẽ:

- làm việc với các em, gia đình, người nuôi dưỡng, người trong cộng đồng, dịch vụ và các nhân viên khác như một nhóm với đứa trẻ và gia đình
- tò mò tìm hiểu về cách DCJ và các dịch vụ khác đã làm việc như thế nào với các em, gia đình các em hay người nuôi dưỡng các em trong quá khứ để tìm hiểu về trải nghiệm của họ về những gì có kết quả và những gì không có kết quả
- kết nối các em và gia đình với các chương trình và dịch vụ có thể giúp họ
- biết và làm việc với các chương trình và dịch vụ địa phương
- minh bạch với các dịch vụ, các em và gia đình về việc ai sẽ làm gì để giữ cho các em được an toàn
- lắng nghe và hành động theo lời khuyên của những người khác bao gồm các em, gia đình, người nuôi dưỡng, cộng đồng và các chuyên gia khác

## Tiêu chuẩn 11: Quy cách làm việc hiệu quả hàng đầu



Chúng tôi sẽ:

- bảo đảm nhân viên phụ trách tôn trọng các quyền của các em và gia đình
- sử dụng kiến thức và kỹ năng khi phê duyệt và giám sát công việc
- lãnh đạo công việc và môi trường làm việc an toàn và tôn trọng về mặt văn hóa
- giúp nhân viên suy nghĩ sâu sắc và rõ ràng về công việc của họ
- luôn biết thông tin cập nhật về các công trình nghiên cứu và bằng chứng
- bao gồm các em, gia đình, người nuôi dưỡng và nhân viên trong việc đưa ra quyết định
- hướng dẫn nhân viên làm việc tốt với cộng đồng và các dịch vụ khác
- sử dụng các quy trình để kịp thời đưa ra quyết định một cách thận trọng và phát triển kỹ năng của nhân viên
- nêu gương và giúp nhân viên của chúng tôi học hỏi
- cung cấp tất cả ý kiến đóng góp cho nhân viên và yêu cầu đóng góp ý kiến về công việc của chúng tôi
- yêu cầu và hành động dựa trên ý kiến đóng góp của các em, gia đình, người nuôi dưỡng và các dịch vụ

## Tài liệu quan trọng làm kim chỉ nam cho công việc của chúng tôi

- [Các Tiêu chuẩn Khuôn khổ Làm việc – dành cho nhân viên DCJ](#)
- [Đạo luật \(Nuôi dưỡng và Bảo vệ\) Trẻ em và Thanh thiếu niên 1998](#)
- [Các Nguyên tắc Sắp xếp Nơi Nuôi dưỡng cho Trẻ em và Thanh thiếu niên Thổ dân](#)
- [Chính sách Phụ trách Cá nhân Thổ dân](#)
- [Hướng dẫn Tham khảo Ý kiến Thổ dân](#)
- [Công ước Liên hiệp quốc về Quyền Trẻ em](#)
- [Tuyên ngôn Liên hiệp quốc về Quyền Người bản xứ](#)
- [Công ước Liên hiệp quốc về Quyền Người khuyết tật](#)
- [Bản Điều lệ về Quyền của Trẻ em và Thanh thiếu niên Nuôi dưỡng Ngoài Gia đình](#)

### Phiên bản đọc dễ hiểu

Quý vị có thể truy cập phiên bản Các Tiêu chuẩn Làm việc (Practice Standards) đọc dễ hiểu tại đây.

### Sự thừa nhận

NSW Department of Communities and Justice (DCJ) thừa nhận và tôn vinh những người Thổ dân là những người đầu tiên và những người trông coi truyền thống của những vùng đất này. Chúng tôi xin lỗi vì những nỗi đau khổ, mất mát và sang chấn tâm lý mà những người Thổ dân và gia đình phải trải qua do hậu quả của quá trình thực dân hóa và việc bắt các em rời khỏi gia đình, chia ly với đất nước và mất kết nối với nền văn hóa do những bất công. Những bất công này tiếp tục có tác động tàn khốc đối với các gia đình, cộng đồng và tính liên tục văn hóa của Thổ dân. Với tư cách là cơ quan chính phủ chịu trách nhiệm hỗ trợ các cộng đồng để giữ cho các em được an toàn ở NSW, chúng tôi tuyệt đối sẽ không lặp lại những bất công đó. Chúng tôi sẽ sử dụng tinh thần tự quyết bằng cách dẫn dắt gia đình và tìm mọi cơ hội cho các em, gia đình và cộng đồng tham gia vào tiến trình đưa ra quyết định. Mục tiêu của chúng tôi là các em Thổ dân được an toàn, được kết nối và có trải nghiệm sống về nền văn hóa của các em.

### Cảm ơn quý vị

Office of the Senior Practitioner xin cảm tạ các chuyên gia tư vấn thanh thiếu niên từ *Youth Consult for Change* và thanh thiếu niên từ *Settlement Services International* về kiến thức khôn ngoan, chuyên môn của họ và giúp soạn thảo các Tiêu chuẩn này. Chúng tôi cũng muốn ghi nhận những đóng góp hào phóng của các nhân viên DCJ được ghi nhận trong các Tiêu chuẩn – đặc biệt cảm tạ các đồng nghiệp Thổ dân và đa văn hóa vì họ hướng dẫn, đóng góp kỹ năng và hỗ trợ không ngừng.

Chúng tôi cũng xin thừa nhận Bản quyền tác phẩm nghệ thuật Các Tiêu chuẩn năm 2021, Mumbulla Creative.

*Nếu không hiểu từ ngữ nào trong tài liệu này, quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với nhân viên phụ trách bằng ngôn ngữ của mình hoặc người có cùng nền văn hóa của quý vị*



## Cách thức đóng góp ý kiến

Department of Communities and Justice (DCJ) chịu trách nhiệm duy trì các Tiêu chuẩn này khi họ làm việc với quý vị. Nếu có thắc mắc hoặc ý kiến đóng góp về trải nghiệm của mình và các Tiêu chuẩn này, quý vị hãy nói chuyện với nhân viên phụ trách của mình hoặc yêu cầu được nói chuyện với Người Quản lý Hồ sơ (Manager Casework).

Nếu vẫn còn băn khoăn về trải nghiệm của mình, quý vị có thể liên lạc với Bộ phận Phụ trách Thắc mắc, Phản hồi và Khiếu nại (Enquiry, Feedback and Complaints Unit) qua số 1800 000 164, hay gửi email về [complaints@facs.nsw.gov.au](mailto:complaints@facs.nsw.gov.au).



### *Hỗ trợ về Ngôn ngữ*

Có phiên bản tài liệu này bằng tiếng Dari, tiếng Samoan, tiếng Trung (giản thể), tiếng Ả Rập và tiếng Việt.



*Nếu không hiểu từ ngữ nào trong tài liệu này, quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với nhân viên phụ trách bằng ngôn ngữ của mình hoặc người có cùng nền văn hóa của quý vị*